

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

---

## PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN



## ECONOMÍA DE LA SALUD

Marzo 2018

# **CUMPLIMIENTO DE LOS TDR**

---

## **INSTITUCIONES QUE NO ENTREGARON:**

COMETT

## **INSTITUCIONES QUE ENTREGARON FUERA DE PLAZO:**

BLUE CROSS - CASA DE GALICIA – CASMU – COMERI – COSEM – CUDAM - MUCAM  
SUMMUM – UNIVERSAL – MP – MEDICARE - ASSE.

## **INSTITUCIONES QUE SOLICITARON PRÓRROGA:**

AMDM - SEGURO AMERICANO

## **INSTITUCIONES QUE ENTREGARON:**

ESPACIO 25	14	CIFRA	4	INTERCONSULT	1*
EQUIPOS	7	OPCIÓN	4	JUAN ROMERO	1
FACTUM	7	PROPIO	3	RADAR	1

## **CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS METODOLÓGICOS**

- TODAS LAS INSTITUCIONES SE AJUSTARON AL FORMULARIO Y REQUISITOS MUESTRALES ESTABLECIDOS EN LOS TDR.
- SITUACIÓN COMEPA – INTERCONSULT\*

# **PRINCIPALES RESULTADOS**

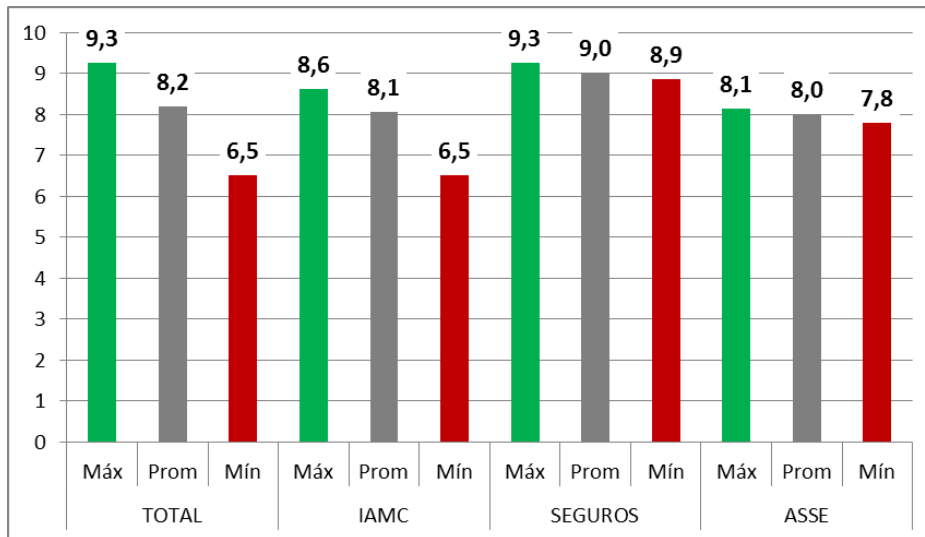
---

## **ALGUNAS CONSIDERACIONES PREVIAS**

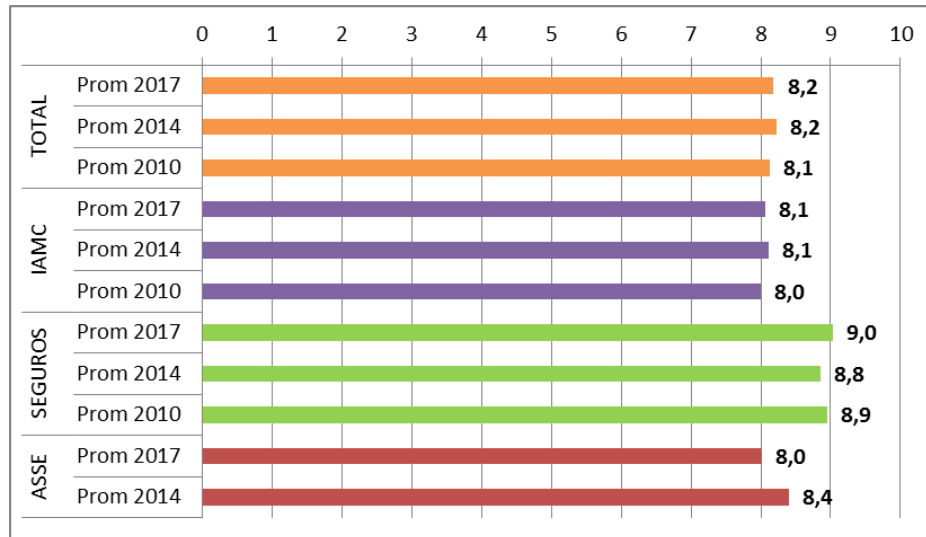
- 1) EL MARGEN DE ERROR DE LA MUESTRA ES DE +/- 5% EN CADA INSTITUCIÓN**
- 2) MODIFICACIONES REALIZADAS EN FORMULARIO DE 2017 EN RELACIÓN A LA COMPARABILIDAD CON 2014 Y 2010.**

# SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS

Máximo, Promedio y Mínimo 2017



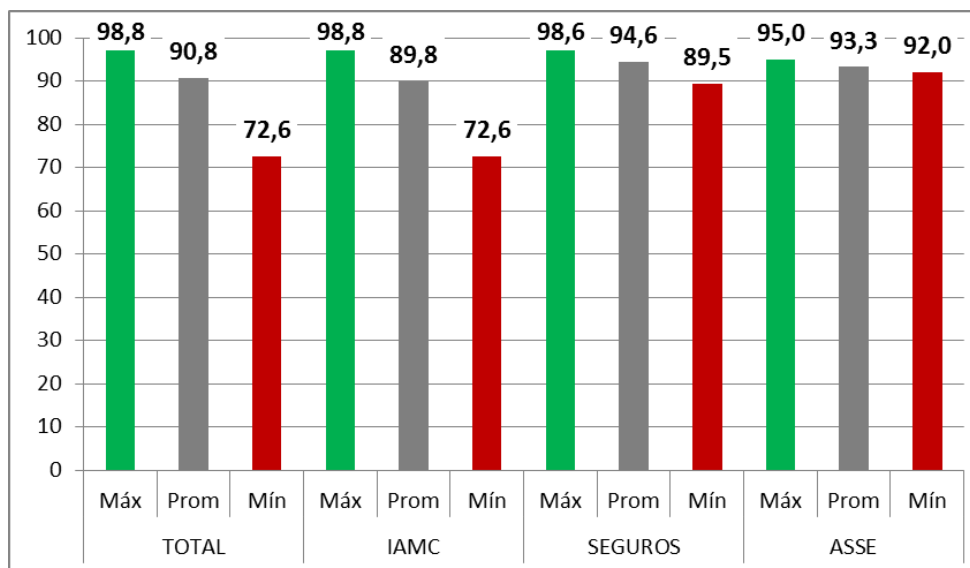
Promedio 2017, 2014 y 2010



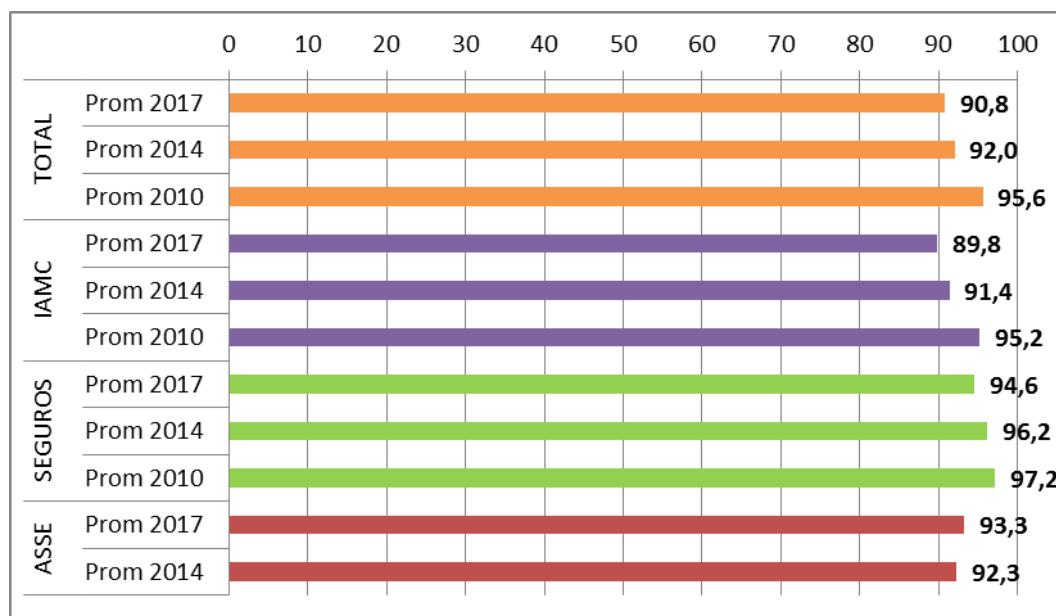
Índice de Satisfacción 2017			
Cuartil 1 (-)	Cuartil 2	Cuartil 3	Cuartil 4 (+)
SMQS 6,51	ASSE Este 8,00	ASSE Sur 8,14	AMECOM 8,41
COMEPA 7,31	HOSPITAL EVANGÉLICO 8,01	GREMEDA 8,16	CAMOC 8,41
ASOC. ESPAÑOLA 7,59	CAMY 8,05	AMEDRIN 8,19	COMERI 8,44
COMTA 7,62	CAMCEL 8,05	IAC 8,26	CÍRCULO CATÓLICO 8,49
COMEF 7,77	GREMCA 8,05	COMEFLO 8,26	CAAMEPA 8,61
CUDAM 7,78	MÉDICA URUGUAYA 8,06	COSEM 8,32	BLUE CROSS & BLUE SHIELD 8,86
ASSE Norte 7,80	CAMDEL 8,07	COMERO 8,33	SEGURO AMERICANO 8,87
CASMU 7,86	AMSJ 8,09	CAMEC 8,36	SUMMUM 8,99
CASA DE GALICIA 7,87	CAMEDUR 8,10	CASMER 8,37	MP 9,01
CRAMI 7,94	COMECA 8,11	UNIVERSAL 8,37	MEDICARE 9,19
CAMS 7,94	ASSE Oeste 8,12	CRAME 8,38	HOSPITAL BRITÁNICO 9,25
SMI 7,95			

Escala: 2 (Muy Insatisfecho) a 10 (Muy Satisfecho).

Máximo, Promedio y Mínimo 2017



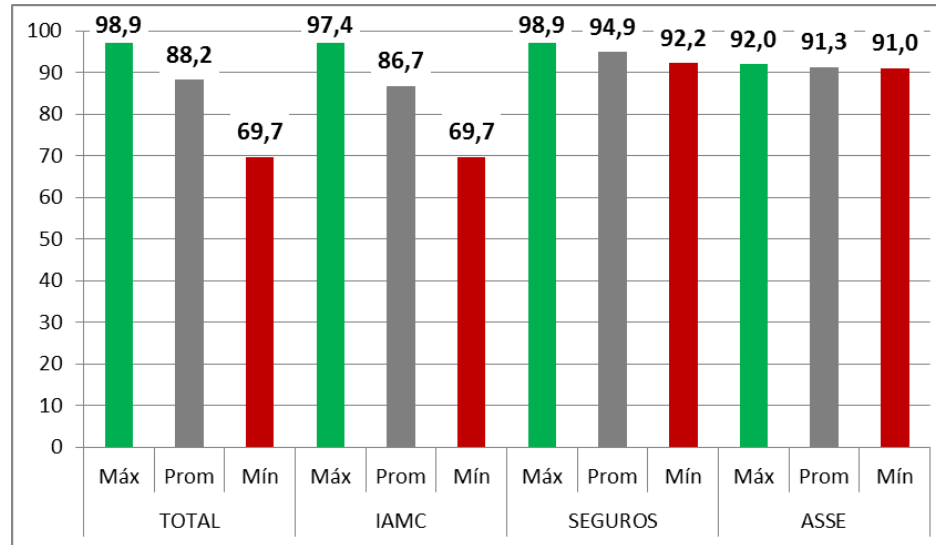
Promedio 2017, 2014 y 2010



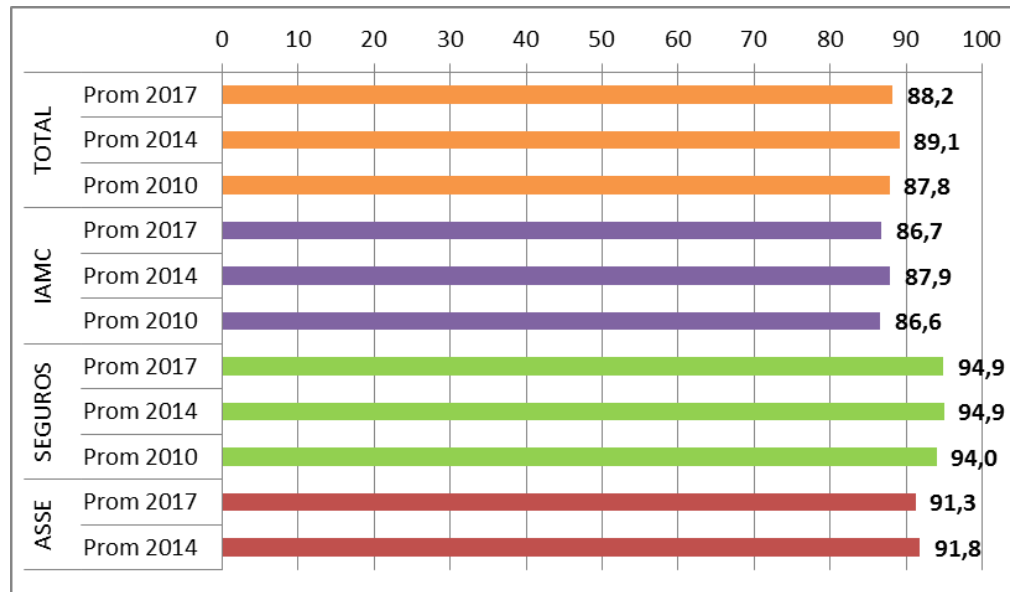
% de usuarios que seguramente y probablemente continuarían afiliados en su Institución

# RECOMENDACIÓN

**Máximo, Promedio y Mínimo 2017**



**Promedio 2017, 2014 y 2010**

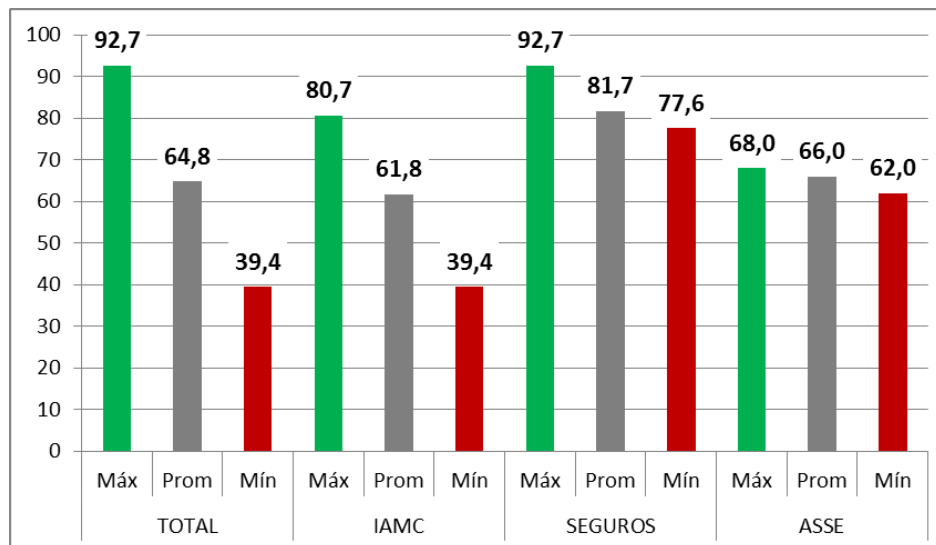


% de usuarios que seguramente y probablemente recomendarían su Institución

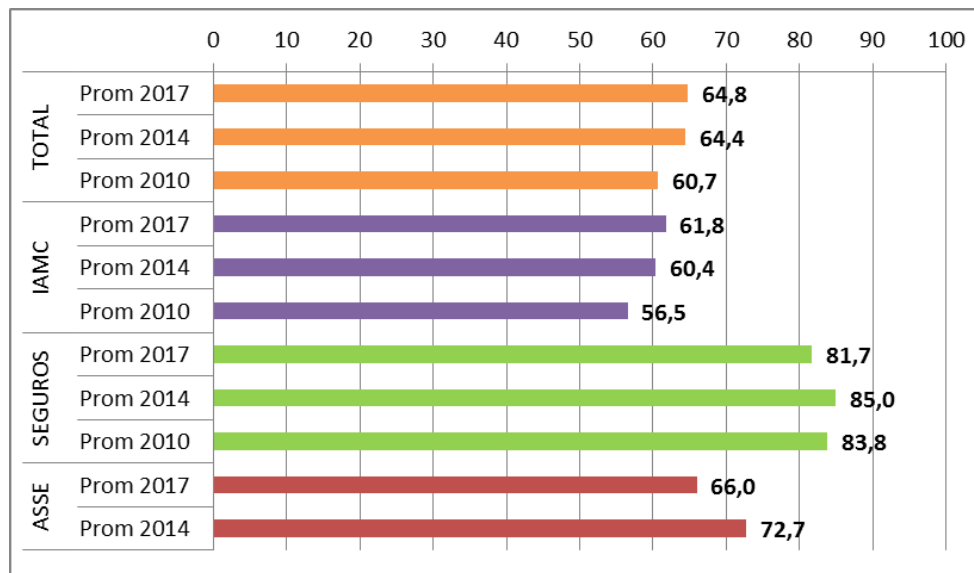


# DISPONIBILIDAD DE AGENDA

Máximo, Promedio y Mínimo 2017



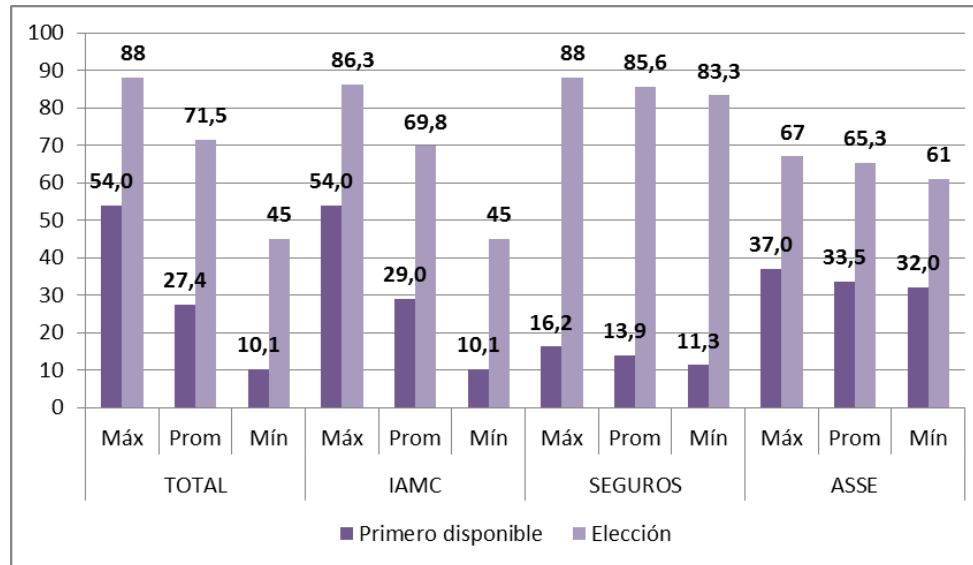
Promedio 2017, 2014 y 2010



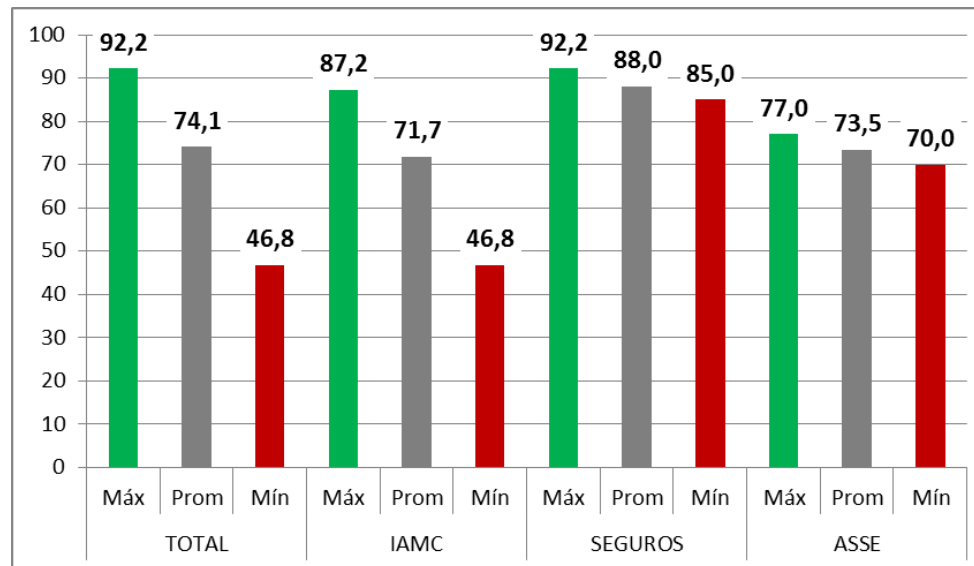
% de usuarios que indican como Muy Buena y Buena la disponibilidad de horarios para consulta médica

# TIEMPO DE ESPERA

Promedio 2017



Máximo, Promedio y Mínimo 2017

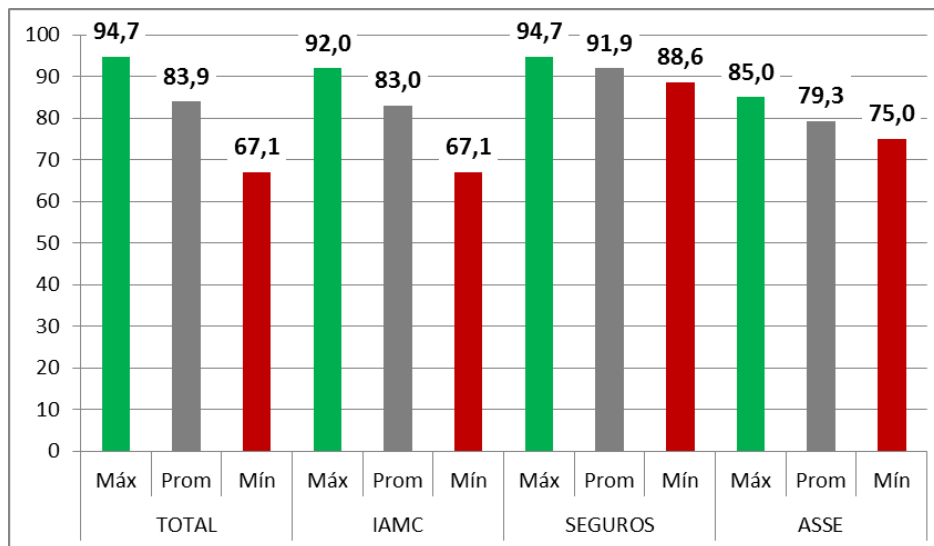


% de usuarios que indican tipo de solicitud de cita hecha en última consulta (primero disponible/ elección).

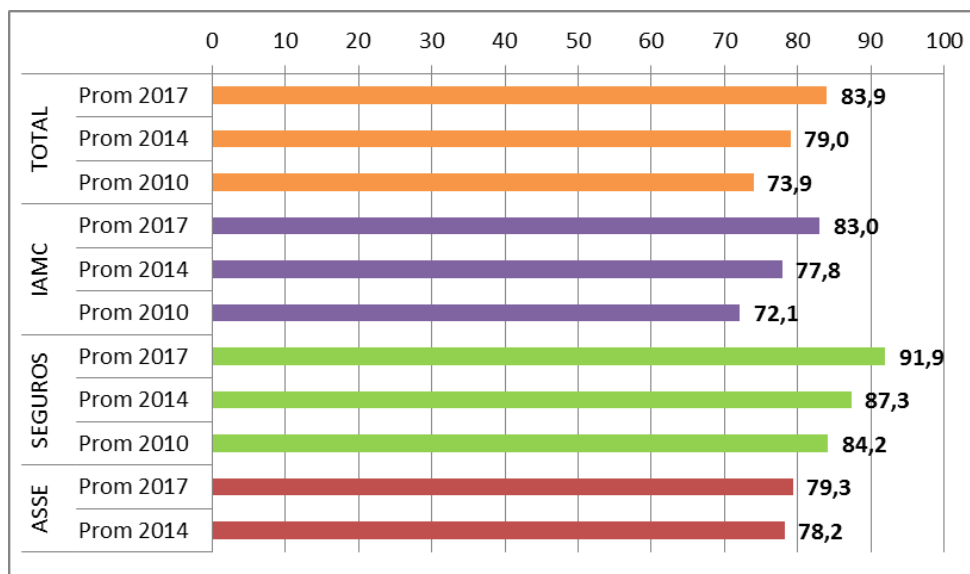
% de usuarios que evaluaron como Muy corto, corto y razonable el tiempo desde que solicitó cita hasta que fue asignado.

# TIEMPO DE ESPERA EN SALA

Máximo, Promedio y Mínimo 2017



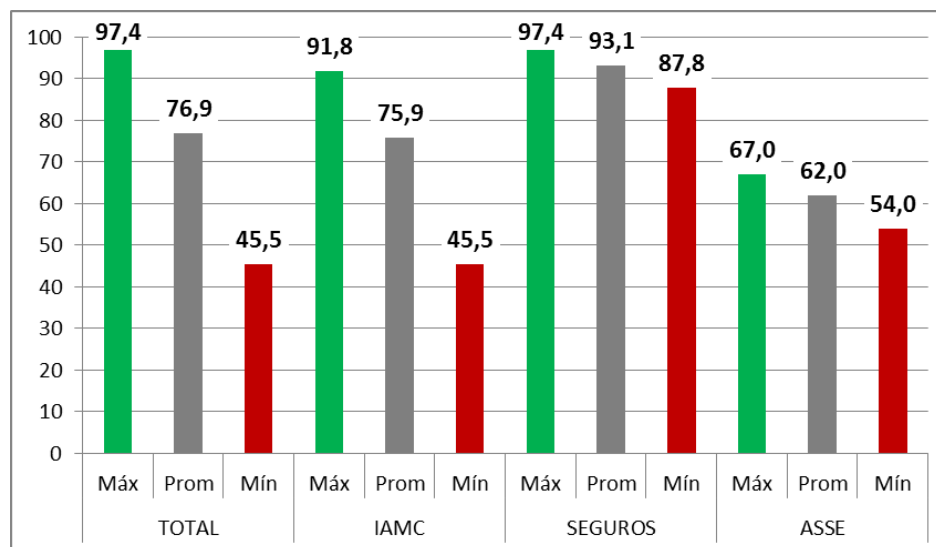
Promedio 2017, 2014 y 2010



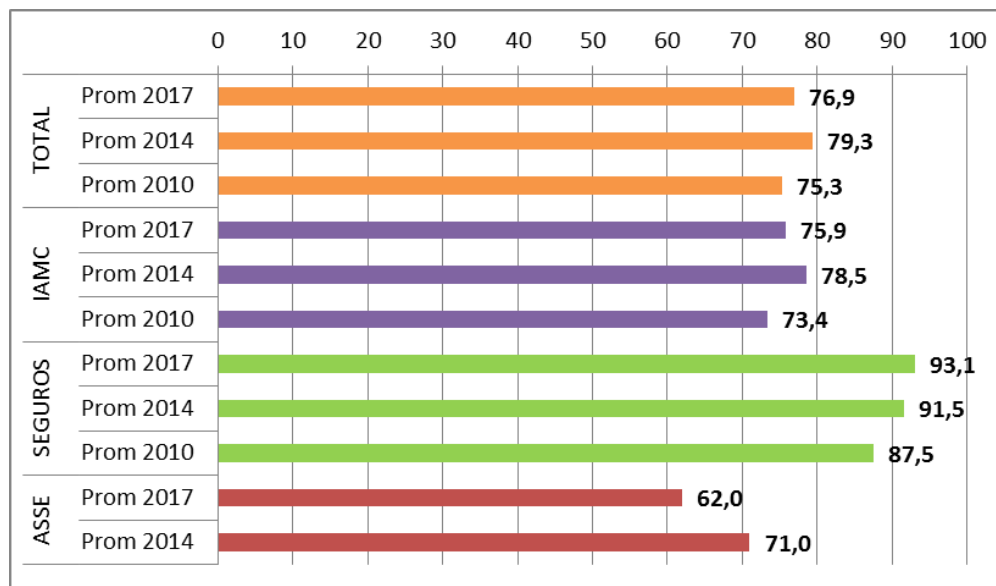
Porcentaje de usuarios que evaluaron como Muy corto, corto y razonable el tiempo de espera en sala

# FACILIDAD DE TRÁMITES Y GESTIONES

**Máximo, Promedio y Mínimo 2017**



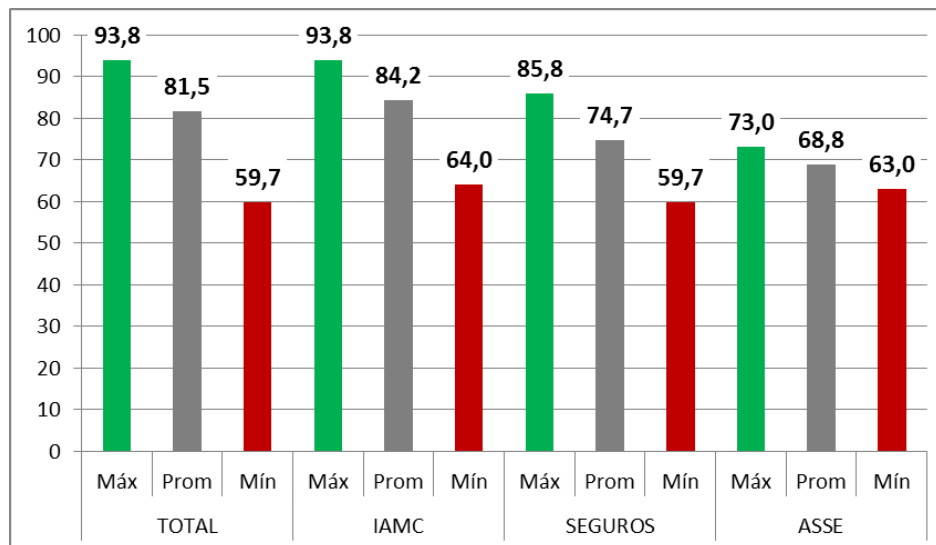
**Promedio 2017,2014 y 2010**



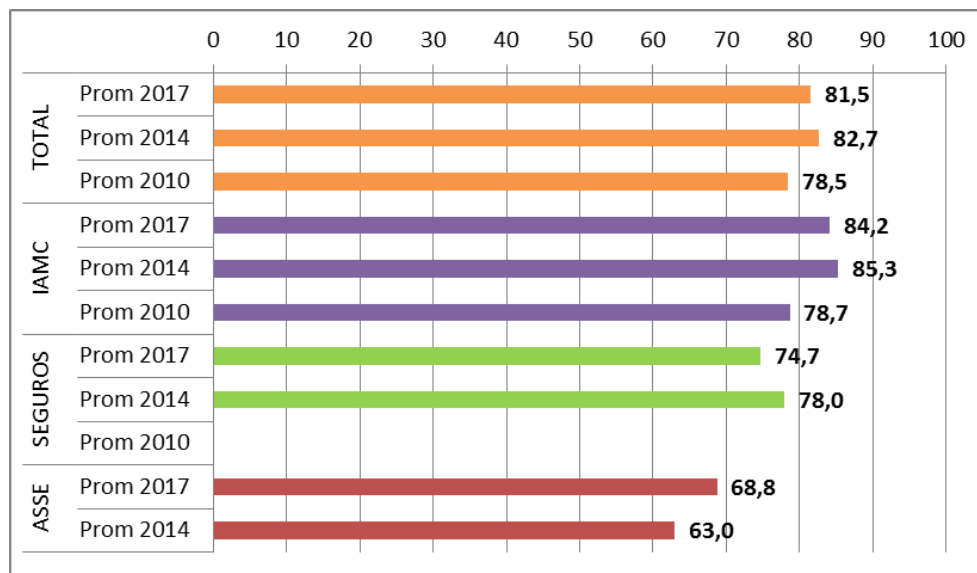
Porcentaje de usuarios que indican como Muy fácil y Fácil los trámites y gestiones para la consulta médica.

# DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS EN FARMACIA

Máximo, Promedio y Mínimo 2017



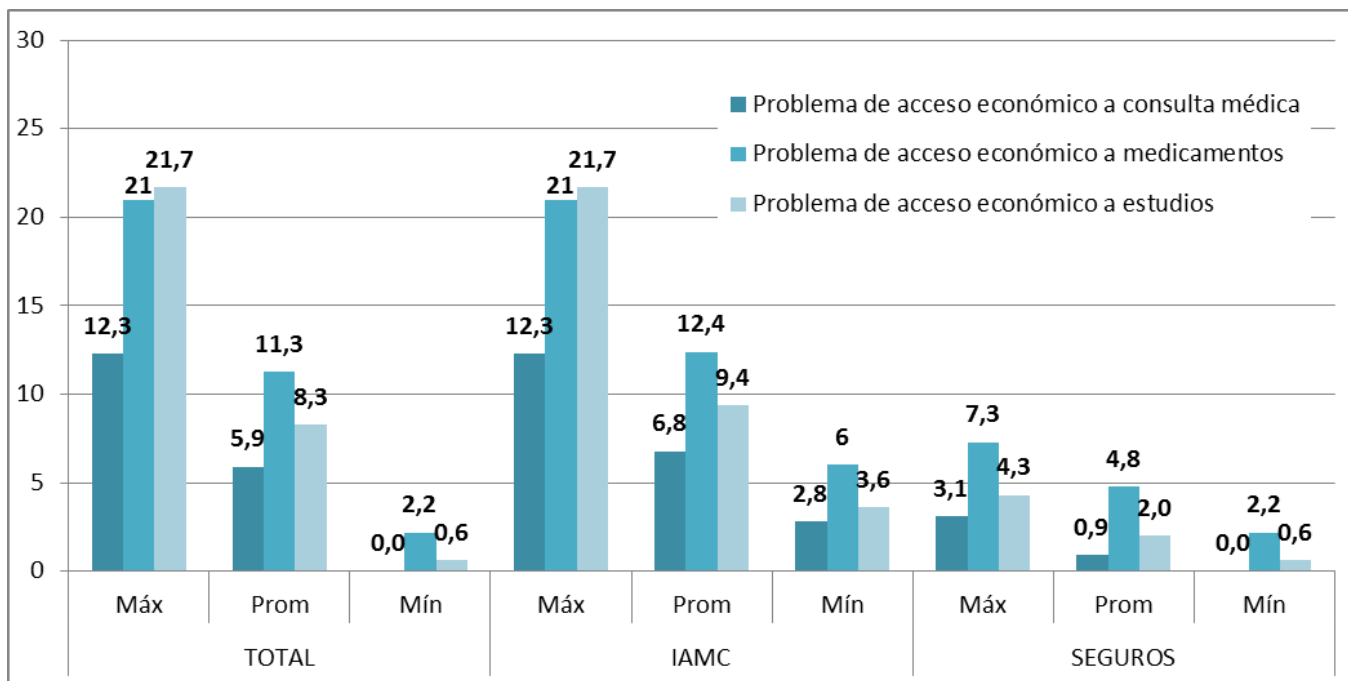
Promedio 2017, 2014 y 2010



Porcentaje de usuarios que indican que Siempre y Casi Siempre estaban disponibles los medicamentos en farmacia.

# ACCESIBILIDAD ECONÓMICA

Máximo, Promedio y Mínimo 2017



		Consulta médica	Medicamentos	Estudios
TOTAL	Prom 2017	5,9	11,3	8,3
	Prom 2014	5,2	8,7	6,3
IAMC	Prom 2017	6,8	12,4	9,4
	Prom 2014	5,6	9,4	6,8
SEGUROS	Prom 2017	0,9	4,8	2,0
	Prom 2014	1,8	4,2	2,1

Porcentaje de usuarios que en los últimos 12 meses no pudieron consultar al médico (una o más veces) por no poder pagar el costo del ticket.

# CONFORT DE INSTALACIONES

		Limpieza	Comodidad	Señalización	Iluminación
<b>TOTAL</b>	Máx	100	99,4	98,8	99,2
	<b>Prom</b>	<b>93,9</b>	<b>87,8</b>	<b>89,8</b>	<b>95,2</b>
	Mín	80,7	74,9	74,3	83,4
<b>IAMC</b>	Máx	99,0	97,0	98,8	99,2
	<b>Prom</b>	<b>93,4</b>	<b>86,4</b>	<b>89,7</b>	<b>95,0</b>
	Mín	80,7	74,9	74,3	83,4
<b>SEGUROS</b>	Máx	100,0	99,4	95,4	98,9
	<b>Prom</b>	<b>98,8</b>	<b>97,4</b>	<b>92,0</b>	<b>97,3</b>
	Mín	95,6	95,3	86,4	94,7
<b>ASSE</b>	Máx	92	87	89	96
	<b>Prom</b>	<b>90,5</b>	<b>86,0</b>	<b>88,0</b>	<b>94,0</b>
	Mín	88	85	86	91

		Limpieza	Comodidad	Señalización	Iluminación
<b>TOTAL</b>	Prom 2017	93,9	87,8	89,8	95,2
	Prom 2014	94,9	90,4	92,0	96,5
	Prom 2010	94,5	88,8	89,8	95,8
<b>IAMC</b>	Prom 2017	93,4	86,4	89,7	95,0
	Prom 2014	94,6	89,3	91,6	96,4
	Prom 2010	93,9	87,3	89,8	95,7
<b>SEGUROS</b>	Prom 2017	98,8	97,4	92,0	97,3
	Prom 2014	98,5	98,4	96,3	98,3
	Prom 2010	97,8	96,7	89,0	95,8
<b>ASSE</b>	Prom 2017	90,5	86,0	88,0	94,0
	Prom 2014	92,8	89,8	90,5	96,0

Porcentaje de usuarios que evalúan cada ítem como Muy bueno y Bueno.

# TRATO PERSONAL

		Administrativo	Enfermería	Médico
<b>TOTAL</b>	<b>Máx</b>	98,7	97,8	99,7
	<b>Prom</b>	<b>87,9</b>	<b>91,2</b>	<b>93,5</b>
	<b>Mín</b>	75	80	77,8
<b>IAMC</b>	<b>Máx</b>	96,0	97,5	98,9
	<b>Prom</b>	<b>87,6</b>	<b>91,6</b>	<b>93,0</b>
	<b>Mín</b>	75,2	80,0	77,8
<b>SEGUROS</b>	<b>Máx</b>	98,7	97,8	99,7
	<b>Prom</b>	<b>95,5</b>	<b>91,8</b>	<b>98,4</b>
	<b>Mín</b>	94,1	83,6	97,4
<b>ASSE</b>	<b>Máx</b>	82	90	92
	<b>Prom</b>	<b>79,5</b>	<b>86,8</b>	<b>91,0</b>
	<b>Mín</b>	75	84	89

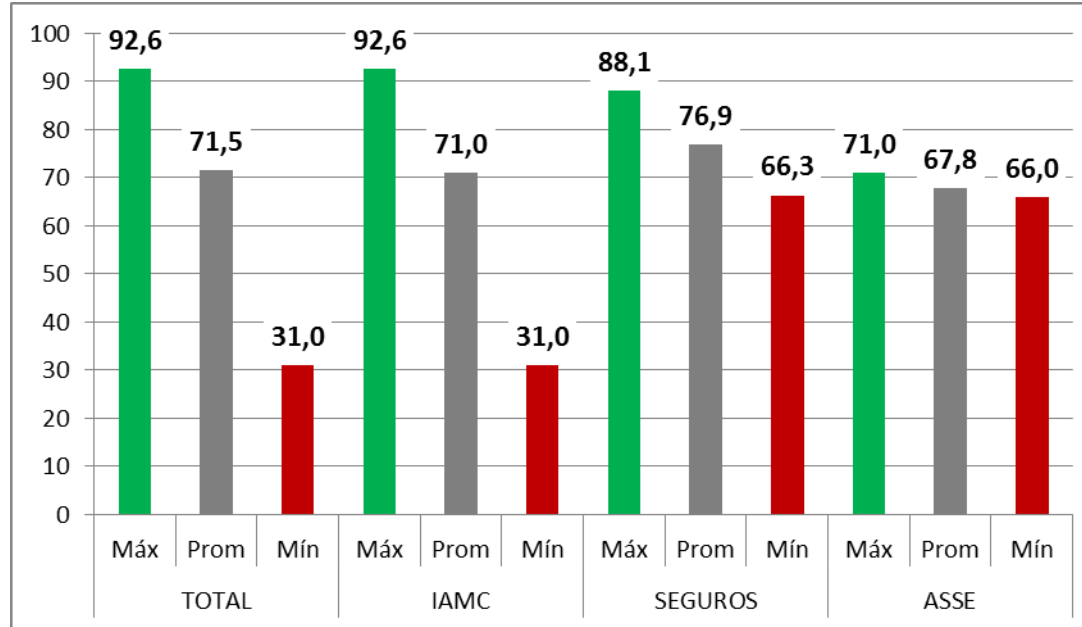
		Administrativo	Enfermería	Médico
<b>TOTAL</b>	<b>Prom 2017</b>	88,8	91,6	93,8
	<b>Prom 2014</b>	90,3	93,3	96,3
	<b>Prom 2010</b>	88,6	90,3	94,5
<b>IAMC</b>	<b>Prom 2017</b>	87,6	91,6	93,0
	<b>Prom 2014</b>	90,4	93,3	96,0
	<b>Prom 2010</b>	87,5	90,7	93,9
<b>SEGUROS</b>	<b>Prom 2017</b>	95,5	91,8	98,4
	<b>Prom 2014</b>	96,6	96,0	98,0
	<b>Prom 2010</b>	95,2	89,3	98,2
<b>ASSE</b>	<b>Prom 2017</b>	79,5	86,8	91,0
	<b>Prom 2014</b>	82,0	90,3	96,3

Porcentaje de usuarios que evalúan como Muy Bueno o Bueno.



# MÉDICO DE REFERENCIA

Máximo, Promedio y Mínimo 2017



		Asignado por la Institución	Médico de Referencia
TOTAL	Prom 2017		71,5
	Prom 2014	60	
IAMC	Prom 2017		71
	Prom 2014	60	
SEGUROS	Prom 2017		76,9
	Prom 2014	59	
ASSE	Prom 2017		67,8
	Prom 2014	53,5	

% de usuarios que indican tener un médico de referencia (2017)

% de usuarios que indican tener un médico de referencia asignado por la Institución (2014)

# EVALUACIÓN PROFESIONALES MÉDICOS

		Duración de la consulta <sup>1</sup>	Evaluación de la duración <sup>2</sup>	Privacidad <sup>3</sup>	Disposición a escuchar <sup>4</sup>	Claridad de las explicaciones <sup>5</sup>	Resolución <sup>6</sup>	Historia Clínica <sup>7</sup>
<b>TOTAL</b>	Máx	72	98,7	99,3	99,1	99,3	98	97,7
	Prom	<b>46,8</b>	<b>94,3</b>	<b>96,3</b>	<b>94,7</b>	<b>94,6</b>	<b>91,4</b>	<b>84,4</b>
	Mín	18,2	78	83,4	81,1	79,5	75,4	71
<b>IAMC</b>	Máx	72,0	98,6	99,2	98,9	98,6	98,0	97,7
	Prom	<b>49,0</b>	<b>94,1</b>	<b>96,1</b>	<b>94,3</b>	<b>94,1</b>	<b>91,0</b>	<b>84,4</b>
	Mín	18,2	78,0	83,4	81,1	79,5	75,4	71
<b>SEGUROS</b>	Máx	49,6	98,7	99,3	99,1	99,3	95,0	90,5
	Prom	<b>41,6</b>	<b>96,7</b>	<b>98,5</b>	<b>97,6</b>	<b>97,6</b>	<b>93,5</b>	<b>84,8</b>
	Mín	26,9	94,3	97,7	96,6	96,7	91,7	80,7
<b>ASSE</b>	Máx	38	94	96	96	96	95	86
	Prom	<b>35,3</b>	<b>93,0</b>	<b>95,0</b>	<b>94,0</b>	<b>94,5</b>	<b>92,5</b>	<b>84,3</b>
	Mín	33	91	93	93	93	89	82

1- % de usuarios cuya última consulta médica duró entre 5 y 15 minutos

2- % de usuarios que indican como Muy suficiente y suficiente el tiempo dedicado

3- % de usuarios que evalúan como Muy Buena y Buena la privacidad al momento de la consulta médica

4- % de usuarios que evalúan como Muy Buena y Buena la disposición del médico a escuchar y tener en cuenta sus opiniones

5- % de usuarios que evalúan como Muy Buena y Buena la claridad de las explicaciones dadas

6- % de usuarios que evalúan como Muy Buena y Buena la resolución del motivo de consulta

7- % de usuarios que indican que el médico estaba informado o revisó su historia clínica y los resultados de su consulta con otros médicos

# EVALUACIÓN PROFESIONALES MÉDICOS

		Duración de la consulta <sup>1</sup>	Evaluación de la duración <sup>2</sup>	Privacidad <sup>3</sup>	Disposición a escuchar <sup>4</sup>	Claridad de las explicaciones <sup>5</sup>	Resolución <sup>6</sup>
<b>TOTAL</b>	P 2017	47,9	94,5	96,4	94,8	94,6	91,3
	P 2014	47,0	94,5	96,8	95,2	95,7	93,0
	P 2010	-	92,0	95,6	93,9	94,4	90,3
<b>IAMC</b>	P 2017	49,0	94,1	96,1	94,3	94,1	91,0
	P 2014	49,0	94,3	96,7	95,1	95,6	92,9
	P 2010	-	91,6	95,4	93,4	94,0	90,2
<b>SEGUROS</b>	P 2017	41,6	96,7	98,5	97,6	97,6	93,5
	P 2014	45,0	95,4	97,7	96,7	97,3	94,3
	P 2010	-	94,2	96,5	96,2	96,3	90,3
<b>ASSE</b>	P 2017	35,3	93,0	95,0	94,0	94,5	92,5
	P 2014	37,3	94,8	95,8	94,3	94,8	91,5

1- % de usuarios cuya última consulta médica duró entre 5 y 15 minutos

2- % de usuarios que indican como Muy suficiente y suficiente el tiempo dedicado

3- % de usuarios que evalúan como Muy Buena y Buena la privacidad al momento de la consulta médica

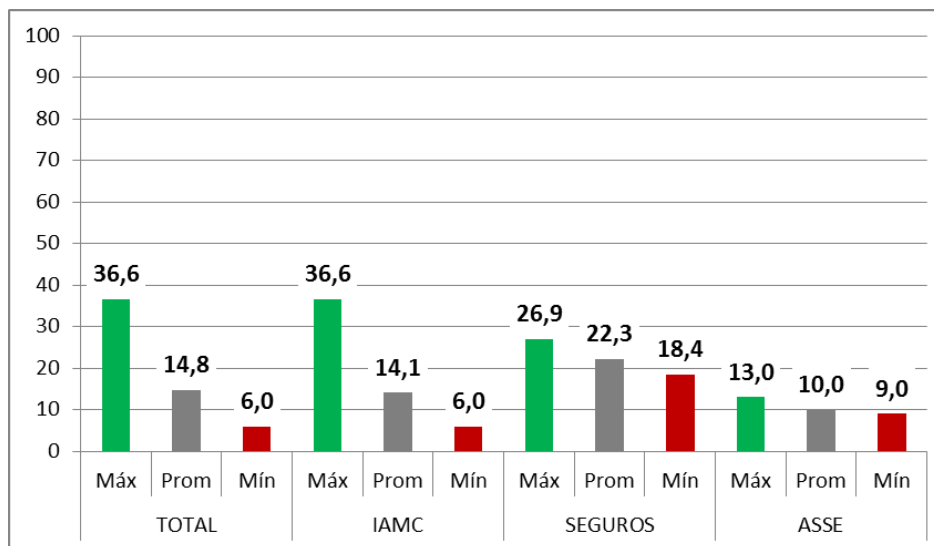
4- % de usuarios que evalúan como Muy Buena y Buena la disposición del médico a escuchar y tener en cuenta sus opiniones

5- % de usuarios que evalúan como Muy Buena y Buena la claridad de las explicaciones dadas

6- % de usuarios que evalúan como Muy Buena y Buena la resolución del motivo de consulta

# DERECHOS Y OBLIGACIONES

Máximo, Promedio y Mínimo 2017

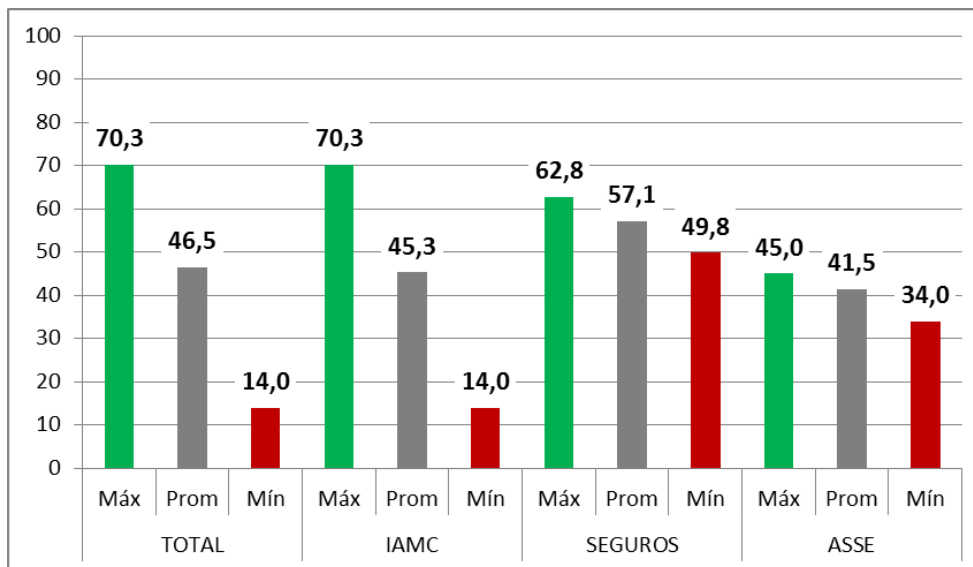


% de usuarios que en el último año recibió información sobre sus Derechos y Obligaciones de parte de su Institución

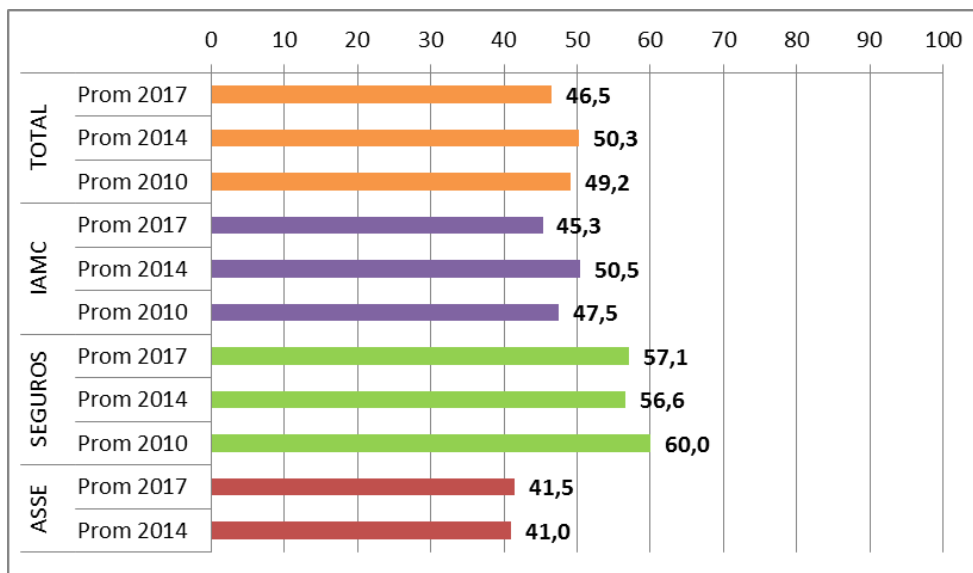
		Derechos	Obligaciones	Derechos y Obligaciones
TOTAL	Prom 2017			15,3
	Prom 2014	30,3	28,6	
	Prom 2010	17,2	13,9	
IAMC	Prom 2017			14,1
	Prom 2014	30,7	29,5	
	Prom 2010	14,7	13,1	
SEGUROS	Prom 2017			22,3
	Prom 2014	37,9	30,2	
	Prom 2010	34,2	19,7	
ASSE	Prom 2017			10
	Prom 2014	18	20	

# LUGAR PARA PLANTEAR QUEJAS O SUGERENCIAS

**Máximo, Promedio y Mínimo 2017**



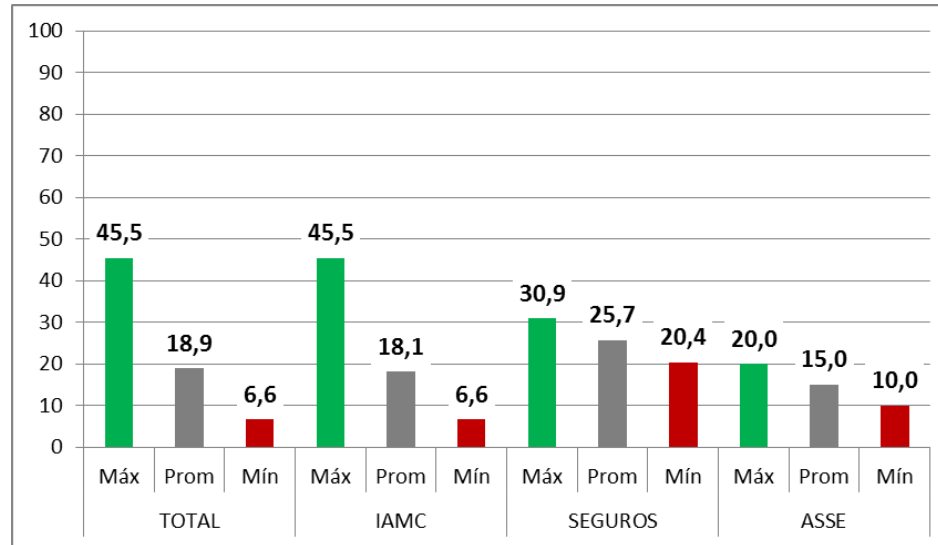
**Promedio 2017, 2014 y 2010**



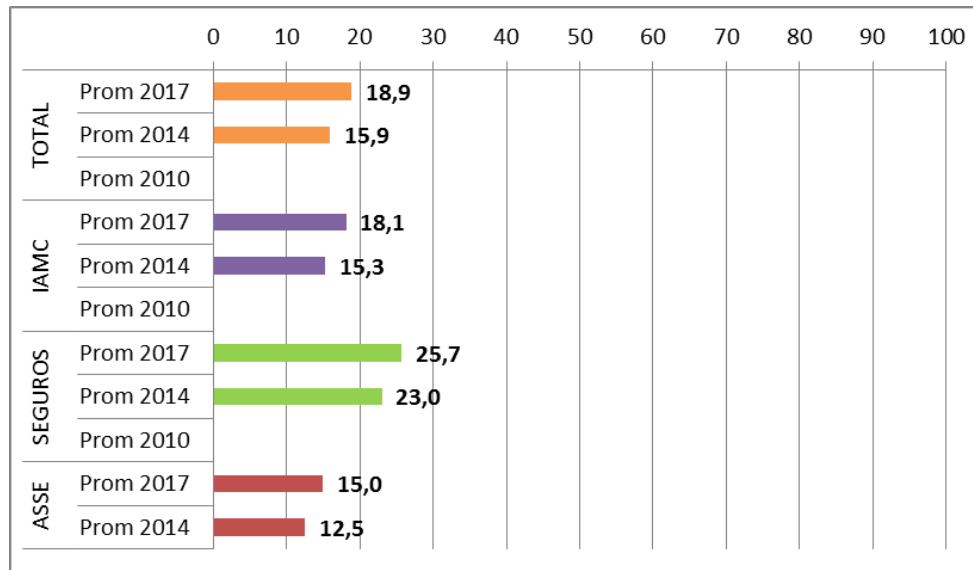
% de usuarios que sabría a dónde dirigirse si tuviera que plantear una queja y/o sugerencia

# OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

**Máximo, Promedio y Mínimo 2017**



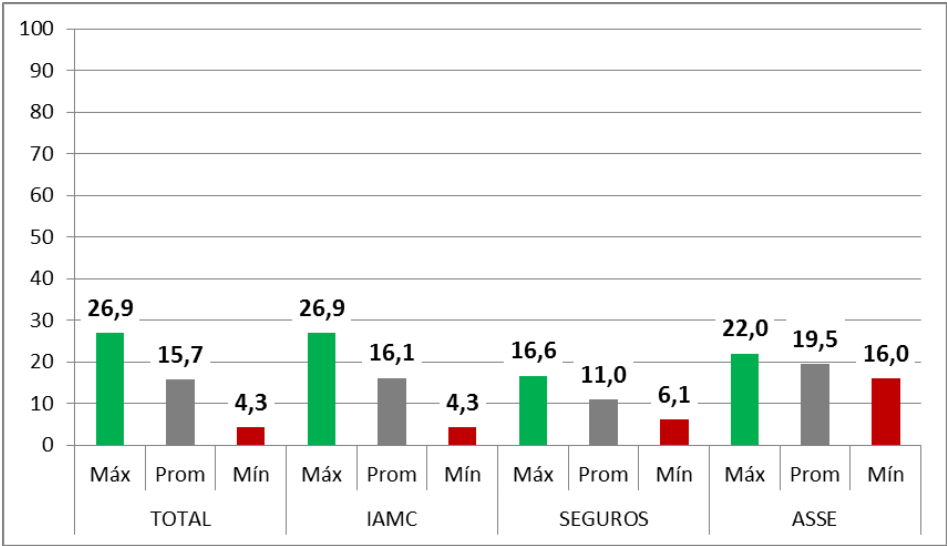
**Promedio 2017 y 2014**



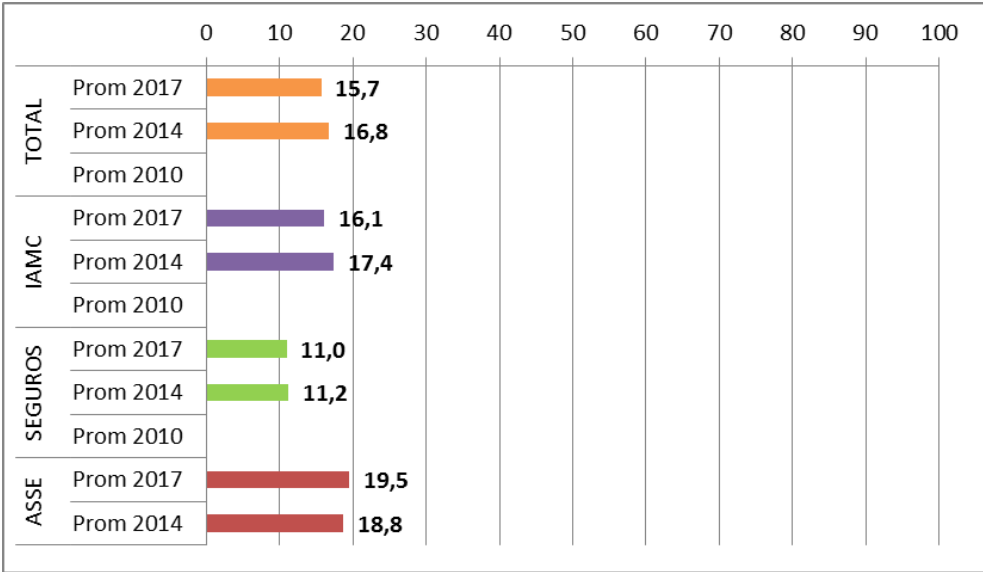
% de usuarios que  
acudieron a la OAU.

# CONOCIMIENTO DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS

Máximo, Promedio y Mínimo 2017



Promedio 2017 y 2014



% de usuarios que conocen los Consejos Consultivos